

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Orang dengan HIV/AIDS (ODHA) merupakan sekelompok orang yang memiliki permasalahan, namun terkadang sebagian tidak menyadari bahwa ia memiliki masalah, masalah tersebut hadir dalam diri sendiri namun juga terhadap orang lain dikarenakan adanya keterkaitan dengan penularan HIV/AIDS itu sendiri (Saam, 2014, h. 134). Berkaitan dengan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa orang dengan HIV/AIDS terlihat secara fisik bahwa ODHA seperti biasa sebagaimana seseorang dengan kehidupan normal pada umumnya, namun jika dilihat dari aspek bagaimana ekspresinya, menunjukkan raut muka sedih yang disembunyikan dari lingkungan sekitar.

Di Yogyakarta terdapat yayasan yang bergerak dalam bidang pendampingan orang dengan HIV/AIDS yaitu Yayasan Victory Plus. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti bertemu dengan beberapa ODHA yang belum bisa menerima dirinya dengan kondisi terinfeksi HIV/AIDS atau tercatat sebagai ODHA, yang awalnya sempat dijauhi oleh keluarga dan orang-orang di sekitarnya. Hal tersebut terjadi karena masih ditemukan adanya diskriminasi dan juga stigma terhadap orang dengan HIV/AIDS dari lingkungan masyarakat, serta masih berkurangnya informasi tentang pengetahuan HIV/AIDS. Oleh karena itu, kondisi tersebut berpengaruh tidak baik terhadap kualitas serta mutu hidup bagi pada ODHA, karena orang yang pertama kali mengetahui bahwa dirinya terdiagnosa HIV/AIDS akan cenderung mengalami penurunan terhadap kepercayaan diri dalam tingkatan yang tinggi, ODHA cenderung tertutup, menjadi tidak percaya diri, putus asa bahkan sampai depresi serta menyalahkan Tuhan terhadap apa yang dialami oleh ODHA.

Menjadi seorang yang positif HIV/AIDS bukanlah hal yang yang mudah (Dikutip dari Tempo.co, 2020). Banyak sekali tanggapan negatif dari masyarakat tentang status penyakit yang dikategorikan menular seksual tersebut, tidak hanya individu, orang yang memiliki kekasih dengan masalah kesehatan berupa orang

dengan HIV/AIDS (ODHA) ternyata mengalami perlakuan setara, hal tersebut diungkapkan oleh pasangan suami istri yang dinyatakan positif HIV pada tahun 2012. Tantangan yang dihadapi dari luar yaitu berupa stigma masyarakat. Hal tersebut menjadi sebuah permasalahan yang harus mendapat perhatian serius baik dari masyarakat, pemerintah, instansi terkait maupun lembaga bahkan negara dan dunia, dikarenakan isu penularan HIV/AIDS sangat rentan terjadi yang setiap harinya selalu bertambah penularannya di masyarakat terlebih di masyarakat yang sangat kurang informasi terkait penularan HIV/AIDS.

Terdiagnosanya seseorang terhadap HIV/AIDS tidak hanya mempengaruhi kondisi ODHA, namun juga terhadap orang terdekatnya sehingga harus diberikan intervensi yang dapat menguatkan dirinya dalam menerima status sebagai ODHA baik sebagai pribadi maupun dalam menghadapi hubungan sosial dengan orang-orang di sekitarnya. Salah satu bentuk dari penyelesaian masalah tersebut adalah dengan melakukan upaya dalam membantu permasalahan yang dialami oleh ODHA yaitu dengan mengadakan konseling khusus ODHA atau konseling tentang HIV/AIDS. Harapan dari diadakannya konseling HIV/AIDS yang dilakukan oleh konselor/pendamping serta dukungan dari berbagai pihak sehingga ODHA menjadi termotivasi untuk dapat percaya diri dan berdaya kembali dalam menjalani kehidupannya secara positif.

Lembaga Swadaya Masyarakat Victory Plus Yogyakarta merupakan salah satu yaysan yang bergerak dalam memberikan dukungan langsung kepada orang yang terdampak HIV/AIDS. Yayasan Victory Plus adalah kelompok pengagas dukunagn sebaya dan pemberdayaan ODHA yang didirikan oleh Bapak Samuel Rachmat Subekti pada tahun 2004. Visi dari yayasan Victory Plus adalah kualitas hidup ODHA dan orang hidup dengan HIV AIDS yang lebih baik dan sebagai wadah pemberdayaan ODHA yang bebas dari stigma dan deskriminasi. Konselor HIV/AIDS Yayasan Victory Plus berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan telah berupaya mendampingi ODHA dari berbagai permasalahan yang dapat menyebabkan kondisi psikologis ODHA menjadi buruk, namun ODHA harus tetap minum obat untuk menjaga kondisi fisiknya, seperti misalnya dengan memberikan layanan konseling menggunakan layanan komunikasi konseling dalam menangani

berbagai permasalahan ODHA, melalui pelayanan untuk mendapatkan semua akses pelayanan secara tepat. Pelayanan komunikasi konseling ODHA bertujuan untuk menjamin pelayanan terhadap ODHA secara terus menerus, cepat tanggap terhadap kebutuhan ODHA, mudah dalam memperoleh akses pelayanan, terkoordinasi sehingga memungkinkan ODHA dapat menjalani kehidupan secara normal di masyarakat.

Pelayanan konseling ODHA di Yayasan Victory Plus berada di bawah penanganan petugas pelayanan konseling yang bertujuan untuk memberikan informasi HIV/AIDS. Pelayanan konseling juga bertujuan untuk membantu mengenali perilaku atau kegiatan yang dapat menjadi sarana penularan HIV/AIDS, menyediakan informasi tentang HIV/AIDS, testing HIV, pengobatan dan memberikan dukungan moral. Konseling diberikan tidak hanya pada penguatan kesiapan mental semata namun juga pendampingan dan juga pemantauan juga yang dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, maka sangat penting dilakukan pendampingan terhadap ODHA dalam menangani kasus-kasus diskriminasi yang terjadi dengan adanya komunikasi konseling. Konseling pada orang dengan HIV/AIDS (ODHA) bertujuan untuk menjalin kedekatan antara konselor dengan konseli (dalam hal ini ODHA) agar ODHA dapat terbuka, tidak merasa minder dan takut, lebih percaya diri apabila di lingkungan sekitarnya mengetahui bahwa mereka terinfeksi HIV/AIDS. Konseling berguna untuk memberikan dukungan kepada ODHA yang berkaitan dengan kesejahteraan psikologis, emosi, spiritual, sosial dan juga dalam hal peningkatan kualitas hidup. Adapun beberapa pihak yang seharusnya berperan dalam konseling ini yaitu pendamping atau konselor, ODHA atau konseli, keluarga dan juga masyarakat sekitar dalam memberikan dukungan, salah satunya yaitu Yayasan Victory Plus Yogyakarta, Dukungan Kelompok Sebaya (KDS), keluarga para ODHA secara psikologis, sosial, perawatan dan juga terapi pengobatan

Penelitian terkait pelayanan bimbingan dan konseling juga pernah dilakukan oleh Noor Fu'at Aristiana (2015) yang berjudul Pelayanan Bimbingan dan Konseling Dalam Meningkatkan Kesehatan Mental Pasien HIV/AIDS di Klinik

VCT Rumah Sakit Sultan Agung Semarang, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat problematika kesehatan mental pasien HIV/AIDS serta layanan bimbingan dan konseling terbukti dapat meningkatkan kesehatan mental pasien HIV/AIDS yang dilakukan di klinik VCT Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian. Penelitian ini berfokus pada tahap-tahapan komunikasi konseling pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang meneliti tentang apa saja problematika kesehatan mental pasien HIV/AIDS, penelitian ini lebih menekankan pada penerapan komunikasi konseling yang konselor jalin dengan ODHA untuk memberikan dukungan sosial agar ODHA dapat menjalani kehidupan bermasyarakat secara normal sebagaimana orang-orang di sekitarnya. Proses konseling HIV/AIDS Pendamping di Yayasan Victory Plus merupakan sebuah proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain agar saling mempengaruhi di antara keduanya. Komunikasi merupakan landasan bagi berlangsungnya sebuah konseling. Di dalam sebuah relasi konselor dan konseli terjadi komunikasi secara lisan yang melibatkan perilaku non verbal, dengan komunikasi mengajak konseli berpartisipasi secara aktif dapat memahami karakter konseli.

Sebagai sebuah proses komunikasi, konseling melibatkan keterampilan konselor dalam menangkap atau merespon pernyataan konseli dan mengkomunikasikannya kembali kepada konseli tersebut. Walgito (2010, h. 8) menjelaskan konseling sebagai sebuah bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan cara wawancara dan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi individu untuk mencapai kesejahteraan hidupnya. Oleh karena itu, kegiatan konseling tidak dapat berjalan apabila seorang konselor tidak memiliki keterampilan komunikasi yang baik, karena hubungan personal antara konselor dengan konseli merupakan inti yang perlu diciptakan dan dikembangkan dalam proses konseling.

Komunikasi konseling menjadi penting karena komunikasi ini paling efektif dalam memberikan dukungan sosial seseorang. Hal ini sejalan dengan Thoaha

(1998, h. 29) yang mengatakan bahwa komunikasi merupakan cara yang paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat serta perilaku seseorang. Komunikasi konseling merupakan bentuk komunikasi, terlihat dalam konsepnya, ada sumber pesan (konselor), pesan (informasi dari konselor), media (tatap muka, media sosial, telepon), ada umpan balik (tanggapan, solusi, perilaku) dan ada juga gangguan dalam proses komunikasi konseling. Komunikasi konseling sebagai bentuk komunikasi interpersonal juga terjawab dari adanya interaksi antara konselor dan konseli serta adanya pengembangan hubungan dari hubungan yang impersonal sampai pada hubungan yang intim.

Proses komunikasi konseling dalam prosesnya terjadi interaksi bertahap. Dalam hal ini seorang konselor harus mampu membina hubungan baik secara terus menerus. Pendekatan komunikasi antara konselor dan konseli juga sangat diperlukan dalam penggalian masalah menyangkut latar belakang masalah, situasi konflik, nilai-nilai yang dianut, pandangan terhadap konflik dan juga bagaimana usaha penyelesaian masalah yang telah dilakukan. Konselor dituntut supaya dapat menstimulasi konseli dalam mengungkap sebuah alternatif dalam memecahkan masalahnya. Karena pada dasarnya kegiatan konseling yaitu pemahaman tentang berbagai pilihan yang telah dikomunikasikan dengan baik dan bermakna bagi konseli serta melalui pemecahan masalah emosional dan karakter interpersonal (Komalasari, 2016, h. 7).

Konseling merupakan hubungan profesional antara konselor terlatih dengan konseli. Hubungan ini biasanya bersifat individu ke individu, walaupun terkadang melibatkan lebih dari satu orang. Posisi konseli menempatkan konselor sebagai orang yang sepatutnya berempati yang dipahami sebagai kemampuan konselor dalam menempatkan diri bahkan seolah merasakan perasaan konseli. Dalam praktek komunikasi konseling, pemahaman empati terbukti merupakan cara efektif untuk menciptakan komunikasi yang intim antara konselor dan konseli sehingga mampu menciptakan perubahan-perubahan penting yang bersifat konstruktif dalam diri konseli (Supratiknya, 1995, h. 43).

Sikap positif sangat perlu dialirkan dalam proses komunikasi konseling. Komunikasi konseling akan terpelihara dengan baik apabila perasaan positif

tersebut dapat dikomunikasikan kepada konseli. Sikap positif tersebut menjadi penting dalam membuat konseli merasa lebih baik dan memiliki keberanian dalam berpartisipasi dalam konseling, dan yang terpenting lagi adalah sikap positif yang terwujud dalam komunikasi konseling, menstimulasi konseling untuk membuka perasaan, tidak lagi memiliki perasaan tertutup (Supratiknya, 1995, h. 11).

Komunikasi konseling yang efektif, seorang ODHA bisa mendapatkan dukungan psikologi dan menghindari dampak negatif kepada yang bersangkutan dan lingkungan sosial (Saam, 2014, h. 139). Ketika berada dalam sebuah proses konseling, konseli dikenal sebagai orang yang membawa segudang masalah dan secara bersama-sama akan diselesaikan bersama konselor. Posisi konseli menempati konselor sebagai orang yang sepatutnya berempatik. Empatik tersebut dapat dipahami sebagai kemampuan konselor menempatkan diri bahkan seolah merasakan perasaan konseli. Dalam praktek konseling, pemahaman empatik terbukti merupakan cara yang efektif dalam menciptakan komunikasi yang intim antara konselor dan konseli, sehingga mampu menimbulkan perubahan-perubahan penting yang bersifat positif-konstruktif dalam diri konseli (Supratiknya, 1995, h. 43).

Berdasarkan pada uraian tersebut maka yang ingin peneliti ketahui dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi konseling yang efektif pada Orang dengan HIV/AIDS (ODHA) dalam memberikan dukungan sosial pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta. Tidak hanya menstimulasi keterbukaan konseli yang penting, namun bagaimana konselor juga dapat menunjukkan sikap empati, dukungan dan sikap positif. Semakin terbuka konseli mengungkapkan perasaannya dan semakin cenderung konseli bersedia dalam peneliti perasaannya secara mendalam bersama konselornya maka akan semakin cenderung konseli mendengar penuh perhatian dan bertindak atas nasehat yang diberikan oleh konselornya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi konseling ODHA yang efektif dalam memberikan dukungan sosial di Yayasan Victory Plus Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan komunikasi konseling di Yayasan Victory Plus Yogyakarta
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses komunikasi konseling ODHA di Yayasan Victory Plus Yogyakarta dalam memberikan dukungan sosial.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi konseling dalam memberikan dukungan sosial pada ODHA.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan bagi konselor dalam pelaksanaan komunikasi konseling khusus ODHA dan juga diharapkan dapat memberikan informasi seputar perlindungan bagi ODHA baik segi sosial maupun segi hukum terkait isu HIV/AIDS supaya tidak lagi terdengar stigma dan diskriminasi yang membuat tekanan sosial ODHA.

1.5 Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang saling terkait dan mendukung. Peneliti akan melihat komunikasi konseling orang dengan HIV/AIDS di Yayasan Victory Plus dalam memberikan dukungan sosial.

1.5.1 Komunikasi

Komunikasi secara etimologis atau berdasarkan asal katanya berasal dari bahasa latin *communication* (*communis*). Burhanuddin (2000, h. 4) menjelaskan *communis* adalah sama makna dalam arti kata sama yaitu sama makna mengenai suatu hal. Komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai sebuah hal yang dikomunikasikannya.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, tempat kerja, pasar dan masyarakat atau dimana saja manusia berada dan tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi (Arni, 2009, h. 1). Lebih lanjut Arni mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Komunikasi sebagai sebuah proses, bukan sebagai sebuah hal. Komunikasi merupakan suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini sebuah sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.

Arni (2009, h. 17) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan aspek yang penting dalam hubungan manusia. Manusia secara umum merupakan makhluk sosial, artinya manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain atau secara individual. Oleh karena itu komunikasi berfungsi sebagai arus informasi timbal balik dari seorang individu kepada individu lainnya. Dengan adanya komunikasi maka akan memudahkan hubungan tersebut. Manusia secara naluri membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya namun dalam penyampaian informasi, tidak semua manusia mampu menyampaikan informasi tersebut dengan mudah, terkadang seorang individu mengalami kendala, baik berupa pemilihan kata, penyampaian yang tidak efektif, pemborosan kata, faktor perasaan ataupun maksud berbeda dari pemikiran individu tersebut dengan informasi yang dipaparkan. Semua hal tersebut merupakan hambatan komunikasi seorang individu yang perlu ditangani.

Arni (2009, h. 18) menyebutkan terdapat komponen-komponen dasar dalam komunikasi yaitu sebagai berikut.

a. Pengirim pesan

Pengirim pesan adalah individu atau seseorang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa pesan verbal maupun nonverbal.

c. Saluran

Saluran merupakan jalan yang dilalui pesan dari si pengirim pesan dan si penerima pesan. Saluran yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat dilihat dan didengar.

d. Penerima pesan

Penerima pesan merupakan yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

e. Balikan

Balikan merupakan respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan..

Berdasarkan pada uraian di atas dalam disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses melalui mana individu dalam hubungannya dalam kelompok, dalam organisasi dan juga dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan serta menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dengan orang lain.

1.5.2 Komunikasi yang efektif

Rakhmat (2015, h. 118) menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dapat terjadi apabila komunikasi tersebut dapat menumbuhkan keyakinan dan sikap positif dalam berperilaku sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tubbs & Moss (1974, h. viii) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi dalam makna yang distimulasikan serupa atau sama dengan yang dimaksud komunikator, pendeknya komunikasi efektif adalah makna bersama.

Rakhmat (2015, h. 129) mengemukakan karakteristik komunikasi yang efektif terdiri atas tiga hal sebagai berikut.

a. Kepercayaan (*trust*)

Percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang dalam mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Sikap percaya menentukan efektivitas komunikasi. Selain pengalaman, terdapat tiga faktor utama yang dapat menumbuhkan sikap percaya atau mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya, menerima, empati dan kejujuran.

b. Sikap suportif

Sikap suportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif apabila tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatis. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif dan sebagainya) dan juga faktor situasional menyangkut perilaku komunikasi orang lain.

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap terbuka berarti adanya kesediaan untuk membuka diri.

DeVito (1989, h. 259) mengemukakan komunikasi yang efektif dilihat dari tiga sudut pandang yaitu sudut pandang humanistik, pragmatis dan pergaulan sosial. Komunikasi yang efektif dari sudut pandang humanistik meliputi sebagai berikut.

a. Keterbukaan

Keterbukaan berarti adanya kesediaan dalam membuka diri. Seseorang yang terbuka akan mengungkapkan informasi mengenai dirinya yang mungkin disembunyikan. Kesediaan untuk bereaksi secara jujur atas pesan yang disampaikan orang lain juga diperlukan untuk menciptakan komunikasi yang terbuka.

b. Empati

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan mengalami apa yang dirasakan orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri

c. Dukungan

Terdapat dua kondisi dukungan yang menjadikan komunikasi berlangsung secara efektif. Kondisi yang pertama adalah situasi yang lebih deskriptif dan tidak mengevaluasi. Lingkungan yang tidak mengevaluasi menjadikan individu bebas dalam mengungkapkan perasaannya sehingga individu tersebut tidak malu dan tidak akan merasa dirinya menjadi bahan kritikan terus menerus. Kondisi kedua yaitu berpikiran terbuka yang diartikan sebagai

kesediaan untuk menerima pendapat orang lain yang berbeda sudut pandangannya serta bersedia merubah pandangan apabila diperlukan

d. Kepositifan

Kepositifan adalah menghargai orang lain secara positif dan dapat menjadikan individu menghargai dirinya secara positif pula. Kepositifan dapat diekspresikan melalui bahasa verbal maupun nonverbal yang mengisyaratkan ketertarikan dan penghargaan

e. Kesetaraan

Kesetaraan yang dimaksud adalah keseimbangan antara peran menjadi komunikator dan komunikan, mengirim dan menerima pesan, berbicara pada tingkat yang sama serta keinginan bekerja bersama dalam memecahkan masalah. Kesetaraan berarti menerima dan menyetujui orang lain atau memberi orang lain dengan penerimaan yang positif tanpa harus dikondisikan.

Rakhmat (2015, h. 80) menjelaskan terdapat empat faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif yaitu sebagai berikut.

a. Persepsi interpersonal

Objek persepsi dalam persepsi interpersonal adalah manusia. Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan lebih besar kemungkinannya salah dibandingkan dengan persepsi objek. Perilaku dalam komunikasi interpersonal amat tergantung pada persepsi interpersonal. Persepsi orang yang seringkali tidak cermat dapat menjadi sumber kegagalan komunikasi apabila kedua belah pihak tidak menanggapi yang lain secara cermat.

b. Konsep diri

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi karena setiap orang bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya

c. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan kesukaan pada orang lain, sikap positif, dan daya tarik seseorang. Semakin tertarik seseorang pada orang lain, semakin besar kecenderungannya berkomunikasi dengan orang tersebut.

d. Hubungan interpersonal

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. sebagaimana disebutkan dalam Rakhmat (2015, h. 119) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif meliputi banyak unsur, namun hubungan interpersonal barangkali yang paling penting (Rakhmat, 2015, h. 80).

1.5.3 Konseling

Istilah konseling dalam bahasa Inggris yaitu *counselling* yang merupakan sebuah bentuk model pendekatan dalam bidang pelayanan atau intervensi psikologis. Konseling merupakan sebuah hubungan profesional antara seorang konselor yang terlatih dengan klien, dimana hubungan tersebut dirancang untuk membantu klien memperoleh pemahaman tentang kehidupannya dan untuk belajar mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkannya sendiri dengan cara memanfaatkan sumber-sumber informasi yang terpercaya dan melalui pemecahan masalah-masalah emosional dan interpersonal (Nursalim, 2015, h. 9).

Sofyan (2013, h. 158) mendefinisikan konseling merupakan pertemuan konselor dengan konseli secara pribadi, dimana terjadi hubungan konseling yang bernuansa raport dan konselor berupaya memberikan bantuan untuk pengembangan pribadi konseli dan konseli bisa mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapinya. Sementara itu Umar (1998, h. 152) menjelaskan konseling merupakan salah satu cara pemberian bantuan yang dilakukan secara *face to face relationship* antara konselor dengan konseli, biasanya terkait masalah-masalah pribadi.

Tohirin (2017, h.26) memaknai konseling sebagai sebuah bantuan dari pembimbing kepada terbimbing (individu) agar dapat mencapai tujuan dan tugas perkembangan pribadi dalam mewujudkan pribadi yang mampu bersosialisasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan secara baik. Berdasarkan pada beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan hubungan timbal balik antara dua orang atau secara tatap muka yang terlibat proses pemberian bantuan oleh konselor kepada konseli untuk memecahkan permasalahan yang konseli hadapi, dan juga guna membantu konseli merancang keputusan agar dapat menyelesaikan permasalahannya sehingga dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitar dan menentukan bagaimana perkembangan diri untuk menjalankan kehidupan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Saam (2013, h.135) menjelaskan hakikat konseling sebagai berikut.

- a. Proses bantuan oleh konselor terhadap klien
- b. Menyelesaikan masalah klien, seperti personal, emosional, sosial, karier dan keluarga
- c. Klien melakukan pengambilan keputusan sehingga klien merasa nyaman dan bahagia
- d. Konseling dapat dilakukan secara perorangan, pasangan atau kelompok
- e. Berfokus pada klien seperti kebutuhan, masalah dan lingkungan klien
- f. Dalam proses bantuan tersebut adanya saling kerjasama, mempercayai dan juga menghargai
- g. Membangun penerimaan diri, otonomi, tanggung jawab, pemahaman dan pengambilan keputusan yang tepat
- h. Adanya perubahan perilaku ke arah yang lebih baik
- i. Tercapainya tujuan konseling yaitu klien merasa puas dan terselesaikannya masalah klien.

Dalam penyelenggaraan pelayanan konseling terdapat kaidah-kaidah yang biasanya dikenal dengan asas-asas konseling, yaitu ketentuan-ketentuan yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan konseling tersebut. Apabila asas-asas tersebut diikuti dan terselenggara dengan baik sangat dapat diharapkan proses pelayanan mengarah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Prayitno (2004, h. 114) menguraikan asas-asas dari konseling sebagai berikut.

- a. Asas kerahasiaan

Asas kerahasiaan yaitu segala sesuatu yang dibicarakan klien kepada konselor tidak boleh disampaikan kepada orang lain, terlebih hal ataupun keterangan yang tidak boleh atau tidak layak diketahui oleh orang lain. Asas kerahasiaan merupakan kunci dalam usaha bimbingan dan konseling.

- b. Asas kesukarelaan

Proses bimbingan dan konseling harus berlangsung atas dasar kesukarelaan, baik dari pihak si terbimbing maupun dari pihak klien, serta dari pihak konselor klien diharapkan secara suka dan rela tanpa rag-ragu ataupun merasa terpaksa, menyampaikan masalah yang dihadapinya, serta mengungkapkan segenap

fakta dan data serta seluk beluk yang berkaitan dengan masalahnya itu kepada konselor dan konselor juga sebaiknya dapat memberikan bantuan dan tidak terpaksa atau dengan kata lain konselor memberikan bantuan dengan ikhlas.

c. Asas keterbukaan

Dalam pelaksanaan bimbingan konseling sangat diperlukan suasana keterbukaan, baik itu keterbukaan dari konselor maupun keterbukaan dari klien. Keterbukaan tersebut tidak hanya sekedar bersedia menerima saran-saran yang bersangkutan bersedia membuka diri untuk kepentingan pemecahan masalah

d. Asas kegiatan

Agar klien yang menjadi sasaran layanan dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan kegiatan dalam mencapai tujuan bimbingan dan konseling.

e. Asas kemandirian

Asas kemandirian yaitu asas yang menunjukkan pada tujuan umum bimbingan dan konseling yaitu klien menjadi sasaran layanan kegiatan bimbingan dan konseling diharapkan menjadi pribadi yang mandiri

f. Asas kekinian

Asas kekinian yaitu masalah-masalah yang sedang dirasakan bukan masalah yang sudah lampau dan juga bukan masalah yang mungkin akan dialami di masa yang akan datang

g. Asas kedinamisan

Asas kedinamisan yaitu hendaknya selalu bergerak maju tidak monoton dan terus berkembang serta berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan

h. Asas alih tangan kasus

Dalam rangka mengantisipasi pihak-pihak yang tidak mampu menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling secara tepat dan tuntas atas suatu permasalahan klien dapat mengalih tangankan kepada pihak yang lebih ahli. Konselor dapat menerima alih tangan kasus dari orang tua, guru atau ahli lain.

i. Asas keterpaduan

Pelayanan bimbingan dan konseling berusaha untuk memadukan sebagai aspek kepribadian klien. Sebagaimana diketahui individu memiliki berbagai aspek kepribadian yang kalau keadaannya tidak seimbang, serasi dan terpadu justru akan menimbulkan masalah. Di samping itu keterpaduan pada diri klien juga harus diperhatikan keterpaduan isi dan proses layanan yang diberikan jangan hendaknya aspek layanan yang tidak serasi dengan layanan yang lain.

j. Asas keahlian

Asas keahlian yaitu usaha bimbingan konseling perlu dilakukan asas keahlian secara teratur dan sistematis dengan menggunakan prosedur, teknik dan alat yang memadai, untuk itu para konselor penting mendapat latihan secukupnya, sehingga dengan hal tersebut akan dapat dicapai keberhasilan usaha pemberian layanan.

k. Asas kenormatifan

Usaha bimbingan dan konseling tidak bertentangan dengan norma-norma yang berlaku, baik ditinjau dari norma agama, norma adat, norma hukum/negara, norma ilmu maupun kebiasaan sehari-hari. Asas kenormatifan ini diterapkan terhadap isi maupun proses penyelenggaraan bimbingan dan konseling.

l. Asas Tut Wuri Handayani

Asas ini menunjuk pada suasana umum yang hendaknya tercipta dalam rangka hubungan keseluruhan antara konselor dan klien. Asas ini menuntut agar pelayanan bimbingan dan konseling tidak hanya dirasakan pada waktu klien mengalami masalah dan menghadap kepada konselor saja, namun juga di luar hubungan proses bantuan bimbingan dan konseling pun hendaknya dirasakan adanya dan manfaatnya pelayanan bimbingan dan konseling tersebut.

Prayitno (2004, h. 114) mengelompokkan tujuan konseling menjadi tiga yaitu sebagai berikut.

a. Mengubah penyesuaian perilaku yang salah

Penyesuaian perilaku yang salah adalah perilaku yang secara psikologis mengarah pada perilaku patologis. Penyesuaian perilaku yang salah tersebut yang akan diubah menjadi perilaku sehat yang tidak mengandung indikasi adanya hambatan atau kesulitan mental. Klien akan disadarkan bahwa

perilakunya salah dan dengan bantuan konselor klien dijadikan mengerti bagaimana harus keluar dari kondisi tersebut. Klien harus dengan sukarela ingin keluar dari penyesuaian perilaku yang salah tersebut agar klien dapat memutuskan perilaku apakah perilaku tersebut tepat dilakukan.

b. Belajar membuat keputusan

Membuat keputusan tidak mudah dilakukan oleh klien, pada hal-hal itu harus dilakukan sebagai bagian dari tujuan konseling. Banyak klien yang datang kepada konselor karena ketidakmampuannya membuat keputusan dan selalu merasa bimbang terhadap pilihan hidupnya. Dalam hal ini konselor memberikan dorongan untuk berani membuat keputusan walaupun dengan resiko yang sudah dipertimbangkan sebagai konsekuensi alamiah.

c. Mencegah munculnya masalah

Mencegah masalah dalam pembahasan bukanlah mencegah sebelum munculnya masalah seperti yang kita ketahui secara umum. Dalam hal ini mencegah munculnya masalah terdiri dari tiga pengertian yaitu mencegah jangan sampai mengalami masalah di kemudian hari, mencegah jangan masalah yang dialami bertambah berat atau berkepanjangan dan mencegah jangan sampai yang dihadapi berakibat gangguan yang menetap. Berdasarkan pada pengertian tersebut dapat diketahui bahwa tujuan konseling yaitu mencegah agar masalah tidak menimbulkan hambatan di kemudian hari, mencegah agar masalah yang dihadapi tidak berkepanjangan dan mencegah agar masalah tidak menimbulkan gangguan.

Dalam konseling, terdapat fase-fase yang mencakup proses konseling secara utuh. Robert & William (1997, h. 11) menyebutkan fase-fase yang dimaksud adalah sebagai berikut;

1. Fase Keterlibatan

Sebelum memasuki proses konseling, konseli harus melibatkan diri dalam setiap proses yang akan dijalani. Keterlibatan konseli sangatlah penting karena hal tersebut merupakan tujuan utama konseling pada tahap awal. Salah satu kesulitan yang timbul dalam fase ini adalah tipe konseli yang sulit untuk melibatkan diri dalam proses konseling secara penuh. Hal tersebut perlu

disiasati oleh konselor, karena sangat penting dalam proses penggalian masalah. Selain itu, fase yang memicu keterlibatan konseli adalah desain ruangan konseling yang dianggap nyaman oleh konseli. Hal tersebut tentu saja akan mempengaruhi kesiapan konseli memasuki proses konseling.

2. Fase Penggalian

Fase penggalian dituntut untuk membuka diri, sehingga konselor dapat membimbingnya dengan keterampilan dalam memberikan respon/tanggapan khusus terhadap konseli. Keterlibatan konseli juga dapat diperoleh dengan memberikan respon terhadap isi pesan dan ekspresi konseli. Konselor yang efektif mampu menunjukkan kepada konseli bahwa konselor tersebut hadir bersama konselinya, serta menjadi pendengar sekaligus memberikan tanggapan terhadap pesan dan ekspresi konseli.

3. Fase Pemahaman

Dalam tahapan ini konseli dituntut untuk memahami posisinya sekarang, berkaitan dengan hendak dibawa kemana hidupnya. Pemahaman diri konseli berarti konseli mengakui dan menerima makna pribadi, masalah-masalah pribadinya, perasaan dan tujuannya. Pemahaman tersebut menggerakkan konseli pada sebuah kesadaran tentang kemampuan dirinya sendiri untuk mengontrol dan bertanggung jawab atas seluruh masalah yang ada dalam hidupnya.

4. Fase Tindakan

Fase tindakan, konselor dituntut untuk mengambil tindakan yang tepat. Permasalahan yang kerap terjadi dalam fase ini adalah bahwa konseli kebingungan dan banyak bergantung pada konselor. Dengan hal tersebut konselor harus mampu menyesuaikan ketergantungan demikian. Membimbing bisa diwujudkan dengan mendefinisikan tindakan yang tepat dalam pengembangan dan pemecahan masalah. Konselor membimbing konseli menggali beberapa alternatif untuk mencapai tujuannya. Konselor juga dapat membimbing konseli dengan membuat identifikasi, definisi, prioritas tertentu terhadap nilai-nilai pribadi yang relevan dengan tujuan yang dirumuskan (Robert & William, 1997, h. 11).

Dalam proses komunikasi konseling seorang konselor harus mampu membina hubungan baik dan terus menerus. Sehingga dalam setiap fase konseling dari mulai fase keterlibatan, fase penggalian, fase pemahaman dan fase tindakan diperlukan adanya pendekatan komunikasi interpersonal yang menyangkut latar belakang masalah, situasi konflik, nilai-nilai yang dianut, pandangan terhadap konflik serta usaha dalam pemecahan masalah yang telah dilakukan. Konselor dituntut untuk dapat menstimulasi konseli dalam mengungkap sebuah alternatif dalam memecahkan masalahnya.

Keberhasilan dalam proses konseling tersebut dibutuhkan konselor yang efektif. McLeod (2003, h. 536) menjelaskan bahwa setidaknya ada tujuh hal yang harus dipenuhi untuk menjadi konselor yang efektif yaitu keterampilan interpersonal, keyakinan dan sikap personal, kemampuan konseptual, ketegaran personal, menguasai teknik, kemampuan untuk paham dan bekerja dalam sistem sosial serta terbuka untuk belajar dan bertanya. Berdasarkan pada aspek-aspek yang harus dimiliki oleh seorang konselor tersebut. Salah satunya adalah konselor yang efektif harus memiliki keterampilan interpersonal. Konselor yang efektif adalah konselor yang mampu mendemonstrasikan perilaku mendengar, berkomunikasi, empati, kehadiran, kesadaran komunikasi nonverbal, sensitivitas terhadap kualitas suara, responsivitas terhadap ekspresi emosi, pengambilalihan, menstruktur waktu serta menggunakan bahasa.

1.5.4 Komunikasi Konseling

Komunikasi konseling terdiri atas dua buah kata yaitu komunikasi dan konseling. Kedua kata tersebut mempunyai arti yang berbeda dan tidak saling terikat apabila dipisahkan menjadi dua kata, tetapi apabila digabungkan akan menjadi sebuah kata yang saling berkaitan. Komunikasi konseling merupakan penyampaian pesan, ide ataupun informasi antara konselor dengan klien selama proses pemberian bantuan berlangsung yang berdampak pada perubahan tingkah laku dari keduanya. Pemberian umpan balik merupakan metode yang tepat dalam meningkatkan mutu komunikasi. Seorang pengirim pesan biasanya ingin mengetahui bagaimana pesan yang dikirimkannya itu akhirnya dapat diterima oleh

penerima pesan. Biasanya ia akan mencari tanda-tanda yang dibentuknya bisa beraneka ragam (Mary, 2000, h. 53). Hal tersebut dapat berupa tanggapan verbal sebagaimana terjadi apabila penerima memberikan jawaban, namun bisa jadi juga berupa tanggapan non verbal seperti pelaksanaan isi pesan, anggukan kepala, ekspresi wajah yang menunjukkan bahwa penerima pesan memahami isi pesan atau tidak memahaminya, menerima, mempertanyakan atau bahkan menolak pesan yang disampaikan. Komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan dapat diterima, dimengerti, dipahami sebagaimana dimaksud oleh penerimanya (Bambang (2015, h. 43).

Dalam prosesnya, klien mengungkapkan pesan mengenai masalahnya kepada konselor dengan harapan adanya respon dari konselor terhadap masalah yang dialaminya tersebut. Sebaliknya konselor menyampaikan pesan-pesannya agar klien bersifat terbuka kepadanya dan diharapkan dapat terjadinya perubahan perilaku klien yang lebih baik yang dapat mendukung pemecahan masalah klien. Komunikasi konseling dapat dilakukan baik secara verbal maupun non verbal atau secara dialog dan bahasa tubuh dalam sebuah tujuan bersama yakni pemecahan masalah klien dan dapat membuat keputusan yang tepat.

Terlaksananya suatu komunikasi konseling yang dialogis dengan mengajak konseli berpartisipasi secara aktif. Selain dari memahami karakter konseli, penguasaan materi dan juga menguasai keterampilan komunikasi sangat penting untuk jalannya komunikasi. Oleh karena itu, di bawah ini akan dibahas lebih rinci keterampilan-keterampilan dalam konseling yang harus dikuasai oleh konselor sebagai modal awal dalam komunikasi (Surya dalam Hanny, 2011).

1. Penghampiran

Penghampiran (*attending*) merupakan keterampilan berkomunikasi melalui isyarat-isyarat verbal dan non verbal sehingga dapat menarik perhatian kepada pembicara pada tahap awal. Oleh karena itu, penghampiran ini merupakan keterampilan dasar dalam setiap proses komunikasi yang bersifat dialogis. Hal ini biasanya dilakukan dengan sapaan dan nada yang baik, seperti : “assalamualaikum”, “selamat pagi” , dan lain sebagainya. Hal seperti itu dilakukan dengan menggunakan perkataan yang baik dan sopan serta bahasa tubuh yang baik

seperti kontak mata, gerak badan dan lain-lain. Diharapkan nantinya konseli akan merasa diterima dan penting, serta merasa dihargai keberadaannya oleh konselor. Keterampilan ini dapat dikembangkan melalui berbagai cara, seperti :

- a. Ungkapan salam dan sapaan secara sopan
- b. Penampilan diri dengan postur fisik yang meyakinkan
- c. Gerakan fisik yang disertai dengan perhatian
- d. Pengakuan
- e. Memelihara kontak mata
- f. Mengamati dan menyimak dengan penuh perhatian

2. Empati

Empati adalah kesediaan untuk memahami orang lain secara keseluruhan, baik yang tampak maupun yang terdapat dalam aspek perasaan, pikiran, dan keinginan. Dengan berempati konselor akan berusaha menempatkan diri sedekat mungkin dengan orang lain. Konselor dapat merasakan apa yang dirasakan konseli dan bahkan dapat merasakan berada dalam situasi yang sama seperti konseli. Keterampilan ini dapat dilakukan dengan memberikan respon sebagai berikut:

- a. Sikap menerima dan memahami ungkapan konseli, seperti gerak mata dan anggukan.
- b. Memberikan perhatian yang mendalam terhadap ungkapan konseli.
- c. Pernyataan yang menggambarkan ungkapan suasana perasaan.

3. Merangkumkan

Keterampilan merangkumkan merupakan keterampilan yang harus dikuasai seorang konselor, sebab merangkumkan merupakan wujud dari penerimaan konselor terhadap ungkapan konseli. Dalam berkomunikasi biasanya konseli akan menyampaikannya secara panjang lebar. Oleh karena itu, perlu kiranya seorang konselor merangkumnya. Untuk dapat merangkumkan, maka seorang konselor harus menyimak baik-baik apa yang dikatakan oleh konseli. Selanjutnya adalah menyampaikan sebagai respon konselor terhadap konseli. Dengan demikian konseli akan merasa diterima, dihargai, dan diakui yang pada gilirannya akan menunjang proses konseling. Hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan kepada konseli untuk menyampaikan ungkapan secara lengkap.
 - b. Menunjukkan sikap pemberian perhatian dan menyimaknya dengan penuh perhatian.
 - c. Membuat catatan-catatan seperlunya untuk merangkum pembicaraan.
 - d. Pada akhirnya konseli dapat menyampaikan ungkapan-ungkapan konselor yang memberikan respon.
4. Bertanya

Keterampilan bertanya merupakan keterampilan yang penting dan strategis dalam komunikasi konseling sebab dapat menentukan kelancaran proses konseling. Jika bertanya dilakukan dengan cara yang kurang tepat maka komunikasi tidak akan berjalan dengan efektif. Begitu juga sebaliknya, pertanyaan yang baik dapat merangsang orang lain untuk lebih terbuka, kreatif dan berkeinginan untuk berbagi informasi dan pengalaman. Keterampilan bertanya dapat dikembangkan dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Perhatikan suasana konseling dan konseli
 - b. Kuasai materi yang berkaitan dengan pertanyaan
 - c. Ajukan pertanyaan dengan cara yang jelas dan terarah
 - d. Segera berikan respon balikan terhadap jawaban konseli
5. Kejujuran

Konselor harus mampu menunjukkan kejujuran dari apa yang diungkapkan sehingga data memberikan pesan secara objektif. Untuk itu seorang konselor harus mampu memberikan penyampaian secara terbuka tanpa manipulasi. Dengan keterampilan ini konselor dapat menyatakan perasaannya mengenai perasaan konseli dengan cara sedemikian rupa sehingga konseli dapat menerima tanpa ada rasa tersinggung. Keterampilan ini juga membantu untuk berbagi perasaan terhadap apa yang dikatakan atau dilakukan konseli dan tetap menjaga hubungan dengan konseli. Respon yang diberikan oleh seorang konselor dengan jujur adalah respon dengan cara yang ikhlas secara emosional dan secara langsung dapat menyatakan perasaan sendiri. Namun ada empat kondisi yang harus diperhatikan untuk mengembangkan keterampilan kejujuran, seperti:

- a. Ungkapan perasaan yang sebenarnya
 - b. Kejadian tertentu yang menyentuh perasaan
 - c. Alasan mengapa berperasaan seperti itu
 - d. Pengaruh perasaan itu terhadap kegiatan selanjutnya
6. Asertif

Asertif adalah suatu tindakan memberikan respon terhadap tindakan orang lain dalam bentuk mempertahankan hak asasi sendiri yang mendasar tanpa melanggar hak asasi orang lain yang mendasar pula. Dalam komunikasi konseling, keterampilan ini sangat diperlukan untuk menerima respon konseli dengan cara sedemikian rupa, hingga konseli merasa hak asasinya tidak terganggu. Keterampilan ini dapat dikembangkan dengan menggunakan bahasa verbal dan non verbal. Non verbal dapat dilakukan dengan cara melakukan kontak mata yang baik, membagi waktu yang baik, penampilan yang tenang dan lain sebagainya. Sedangkan dengan cara verbal seperti menggunakan ungkapan perasaan dan kepercayaan secara jujur, serta menggunakan suara yang jelas dan menyenangkan.

7. Konfrontasi

Keterampilan ini digunakan untuk memberikan respon terhadap pesan seseorang yang mengandung pesan ganda yang tidak sesuai atau saling bertentangan satu dengan yang lainnya. Keterampilan ini merupakan cara konselor untuk membetulkan titik perbedaan atau pertentangan dalam situasi sebagai berikut:

- a. Perbedaan antara apa yang diucapkan dengan apa yang dilakukan.
- b. Perbedaan antara apa yang dikatakan oleh seseorang dengan apa yang dilaporkan oleh orang lain.
- c. Perbedaan antara apa yang dikatakan dengan apa yang nampak.

Untuk penerapan keterampilan konfrontasi ini sebaiknya konselor memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Konselor memiliki pemahaman yang tepat dan bersikap empati serta jujur.
- b. Harus diperhitungkan agar konseli mau menerima.
- c. Harus sesuai dengan situasi dan kondisi masalah konseli.
- d. Harus singkat dan tepat sasaran.

8. Pemecahan masalah

Hal ini penting karena untuk membantu konseli memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya. Konselor harus mengembangkan suatu mekanisme komunikasi yang memberikan kesempatan pada konseli menyatakan pendapat dan sumbangan pemikiran, menjabarkan, serta memilih alternatif pemecahan masalahnya sendiri. Ada tujuh tahapan yang harus dilalui dalam pemecahan masalah, seperti:

- a. Menjajaki masalah
- b. Memahami masalah
- c. Membatasi masalah
- d. Menjabarkan alternatif
- e. Memilih alternatif yang baik.
- f. Menerapkan alternatif

Syamsu (2016, h. 47) menjelaskan konseling merupakan tipe proses bantuan spesial/khusus yang dilakukan orang yang profesional, terlatih dan tersertifikasi, dengan menggunakan ragam strategi atau teknik dalam membantu peserta didik sebagai upaya untuk mengeksplorasi isu-isu akademik, karir dan personal/sosial yang merintangai upaya atau menghambat kesehatan atau keberhasilan akademik.

Prayitno (2013, h. 101) mendefinisikan bahwa konseling merupakan hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang, dimana konselor melalui hubungan itu dengan kemampuan-kemampuan khusus yang dimilikinya, menyediakan situasi belajar.

Fenti (2012, h. 2) menyatakan bahwa konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli (konselor/pendamping) kepada individu yang mengalami suatu masalah (konseli) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien. Sementara itu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sesuatu yang khas, istimewa dan tidak umum (Menuk, 2003, h.327). berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat dianalisa bahwa konseling khusus merupakan pemberian bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli yang mengalami sebuah masalah dengan ciri-ciri yang sama dan menempati ruang yang sama pada waktu tertentu secara khusus sehingga

konseli mendapatkan pemahaman yang lebih tentang dirinya, lingkungannya serta masalahnya.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan konseli khusus adalah konseling khusus ODHA. Konseling khusus ODHA merupakan hubungan interpersonal yang bersifat rahasia antara konselor dan klien dalam rangka untuk meningkatkan kemampuan menghadapi stres dan juga pengambilan keputusan berkaitan dengan HIV/AIDS (Saam, 2014, h. 138).

Konseling ODHA merupakan komunikasi bersifat antara klien dan konselor yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan stres dan juga mengambil keputusan yang berkaitan dengan HIV/AIDS (Saam, 2014, h. 139). Lebih lanjut Saam (2014, h. 139) menjabarkan tujuan dari konseling khusus HIV./AIDS adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan dukungan psikologis (emosi, sosial, spiritual)
- b. Pencegahan penularan HIV (informasi perilaku beresiko, seks aman, penggunaan jarum suntik), keterampilan pribadi untuk perubahan perilaku dan negosiasi praktik lebih aman
- c. Memastikan efektivitas rujukan kesehatan terapi dan perawatan melalui pemecahan masalah kepatuhan berobat
- d. Menghindari dampak negatif kepada yang bersangkutan dan lingkungan sosial
- e. Konseli HIV/AIDS dapat merencanakan dan meningkatkan kualitas hidupnya

Secara garis besar terdapat tiga langkah proses konseling ODHA yaitu persiapan, tahap *action* (pelaksanaan) dan tahap akhir yaitu terminasi. Berikut langkah-langkah terperinci dari lima tahap (Saam, 2014, h. 143).

1. Tahap pertama yaitu tahap persiapan, meliputi sebagai berikut
 - a. Penentuan jadwal konseling
 - b. Penentuan tempat konseling
 - c. Kesiapan konselor dan klien melaksanakan konseling
2. Tahap kedua yaitu tahap membangun hubungan baik dan pengobatan
 - a. Meyakinkan kerahasiaan
 - b. Mendiskusikan asas kesukarelaan
 - c. Menggali masalah, meminta klien menceritakan kisah mereka

- d. Menjelaskan apa yang dapat konselor tawarkan dan ajarkan
 - e. Konselor menjelaskan komitmen untuk bekerja bersama dengan klien
 - f. Konselor meminta keterbukaan klien. Jika masih ditutup-tutupi maka konseling kurang bermanfaat
3. Tahap ketiga yaitu definisi dan pemahaman peran konselor dan klien
- a. Mengemukakan peran dan batas dari hubungan dalam konseling
 - b. Mengklarifikasi tujuan dan kebutuhan klien
 - c. Membantu mengurutkan prioritas tujuan dan kebutuhan klien
 - d. Menjelaskan peran masing-masing (konselor-klien)
 - e. Menggali keyakinan, sikap, pengetahuan, persepsi dan motivasi klien untuk memecahkan masalahnya
4. Tahap keempat yaitu proses konseling pada fase eksplorasi dan tindak lanjut
- a. Memfasilitasi ekspresi pikiran dan perasaan klien
 - b. Mengenali berbagai alternatif pemecahan dan adaptasi
 - c. Mengenai keterampilan penyesuaian diri yang sudah ada dan yang akan dikembangkan
 - d. Mengevaluasi alternatif pemecahan masalah dan resiko yang mungkin timbul
 - e. Mengarahkan perubahan perilaku
 - f. Memonitor perubahan tingkah laku menuju tujuan konseling
 - g. Menjajaki makna hidup bagi klien
 - h. Tindakan alternatif yang dibutuhkan
 - i. Rencana rujukan sesuai kebutuhan klien
5. Tahap kelima yaitu menutup atau mengakhiri konseling, tahap ini merupakan tahap akhir yaitu tahap terminasi yang terdiri dari
- a. Konselor memfasilitasi klien dalam mengungkapkan hasil konseling yang telah dilakukan
 - b. Klien menyesuaikan diri dengan kehidupan sehari-hari
 - c. Konselor menjelaskan hasil-hasil konseling yang sudah dicapai
 - d. Konselor menjelaskan kembali sistem dukungan yang tersedia yang dapat diakses

- e. Klien dapat mendeskripsikan strategi untuk memelihara perubahan yang terjadi
- f. Klien mendeskripsikan rencana kegiatan kehidupan yang lebih berkualitas
- g. Mendorong klien agar tetap berkomunikasi dengan konselor, apabila diperbolehkan.

1.5.5 Orang dengan HIV/Aids (ODHA)

Human Immunodeficiency Virus atau biasa disingkat HIV merupakan virus yang menyerang sistem kekebalan tubuh manusia dan menghancurkan atau mengganggu fungsinya. Infeksi virus ini mengakibatkan penurunan kekebalan tubuh (PKBI, 2000, h. 1). Sistem kekebalan dianggap berkurang jika tidak mampu lagi memerangi infeksi dan penyakit. Orang yang kekebalan tubuhnya kurang menjadi lebih rentan terhadap berbagai macam infeksi. PKBI (2000, h. 1) menjelaskan infeksi-infeksi tersebut sebagian besar jarang menjangkit orang yang tidak mengalami penurunan kekebalan tubuh, infeksi-infeksi yang berkaitan dengan penurunan kekebalan yang parah dikenal dengan infeksi *oportunistik* karena infeksi-infeksi tersebut memanfaatkan sistem kekebalan tubuh yang melemah.

Acquired Immuno Deficiency Syndrome (AIDS) menggambarkan berbagai gejala dan infeksi yang terkait dengan menurunnya sistem kekebalan tubuh. Tingkat HIV dalam tubuh dan timbulnya berbagai infeksi tertentu merupakan inkubator bahwa infeksi HIV telah berkembang menjadi AIDS (PKBI, 2000, h. 1).

HIV yang biasa terjadi antara 6 minggu sampai dengan 3 bulan setelah terjadinya infeksi. Meskipun infeksi HIV tidak disertai gejala awal, seseorang yang terinfeksi HIV dapat menularkan virus tersebut kepada orang lain, salah satunya cara untuk menentukan apakah ada HIV di dalam tubuh seseorang adalah melalui tes HIV (PKBI, 2000, h. 1).

Sebagian besar orang yang terinfeksi HIV tidak menyadari dirinya sudah terinfeksi karena tidak ada gejala yang tampak segera setelah terjadi infeksi awal. Beberapa orang yang mengalami demam disertai panas tinggi, gatal-gatal, nyeri sendi dan juga pembengkakan pada limpa. Biasanya terjadi pada awal *seroconversion* yaitu saat tubuh membuat antibodi (PKBI, 2000, h. 1).

Adapun beberapa hal yang terkait cara penularan HIV adalah melalui berikut (Wirdhana, 2013, h. 164).

- a. Transfusi darah atau produk dara
- b. Transplantasi organ atau jaringan tubuh
- c. Pemakaian jarum suntik yang sudah tercemar oleh HIV secara bergantian tanpa disterilkan
- d. Hubungan seksual tidak aman
- e. Ibu hamil yang terinfeksi HIV pada bayi yang dikandungnya

Hal-hal yang harus dilakukan agar terhindar dari tertularnya HIV/AIDS adalah sebagai berikut (Wirdhana, 2013, h. 45).

- a. Mencari informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan HIV/AIDS
- b. Tidak melakukan hubungan seks sebelum menikah
- c. Mendiskusikan secara terbuka permasalahan seksualitas remaja kepada orang tua, guru, teman atau orang yang memiliki pengetahuan terhadap isu HIV/AIDS
- d. Hindari penggunaan obat-obat terlarang, jarum suntik, tato dan tindik
- e. Tidak melakukan kontak langsung percampuran darah dengan orang terpapar HIV
- f. Menghindari perilaku tidak sehat dan tidak bertanggung jawab

Orang dengan HIV/AIDS (ODHA) adalah sekelompok orang yang dinilai bermasalah, meskipun kadang-kadang sebagian mereka tidak menyadari bahwa mereka bermasalah. Masalah tersebut muncul tidak hanya terhadap dirinya sendiri, namun juga terhadap orang lain karena akan berkaitan dengan penularan HIV itu sendiri (Saam, 2013, h. 134). Terlihat secara fisik bahwa kondisi ODHA tampak biasa seperti orang normal pada umumnya, tetapi jika dilihat dari segi ekspresinya tampak raut wajah sedih yang disembunyikan dari lingkungan sekitarnya.

1.5.6 Dukungan Sosial

Anastasia (2008, h. 23) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat membantu seseorang mengatasi stres karena di dalam dukungan sosial terdapat proses dialog serta pertukaran informasi. Sarafino (2011, h. 81) mendefinisikan

dukungan sosial sebagai penerimaan seseorang dari orang lain atau kelompok berupa kenyamanan, kepedulian, penghargaan ataupun bantuan lainnya yang membuat individu merasa disayangi, diperhatikan, dihargai dan ditolong.

Berdasarkan pada definisi yang dipaparkan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan atau tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada individu yang berupa kepedulian, penghargaan, kasih sayang dan perlindungan.

Menurut Sheridan yang dikutip oleh Lumongga (2009, h. 159) membagi dukungan sosial ke dalam lima bentuk yaitu sebagai berikut.

a. Dukungan instrumental

Bentuk dukungan ini merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian batang, makanan serta pelayanan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi stres karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi.

b. Dukungan informasional

Bentuk dukungan ini yaitu melibatkan pemberian informasi, saran, dan juga umpan balik tentang situasi dan keadaan individu. Jenis informasi ini dapat menolong individu untuk mengenali dan mengatasi masalahnya dengan lebih mudah.

c. Dukungan emosional

Dukungan emosional mampu membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperlukan dan dicintai oleh pemberi dukungan sosial sehingga individu dapat mengatasi masalah dengan lebih baik. Dukungan ini sangat penting dalam menghadapi keadaan yang tidak dapat dikontrol.

d. Dukungan pada harga diri

Bentuk dukungan ini berupa penghargaan diri pada individu, pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu, perbandingan yang positif dengan individu lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi.

e. Dukungan dari kelompok sosial

Bentuk dukungan dari kelompok sosial akan membuat individu merasa menjadi anggota dari sebuah kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktivitas sosial dengannya. Individu akan merasa memiliki teman senasib, sehingga membentuk kelompok dukungan.

1.6 Kerangka Konsep

Penyakit HIV/AIDS yang diderita oleh ODHA akan berdampak pada proses komunikasi yang dapat menyebabkan ODHA akan membatasi kemampuan dalam berinteraksi serta beraktivitas di masyarakat yang disebabkan oleh adanya diskriminasi dari lingkungan sosialnya. ODHA memiliki komunikasi yang mereka terapkan ketika berkomunikasi dengan orang lain.

Konseling merupakan bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan cara wawancara dan dengan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi oleh individu yang bermasalah dalam mencapai kesejahteraan hidupnya. Konseling bersifat kuratif dan korektif (Walgito, 2010, h. 7). Prayitno (2013, h. 101) menjelaskan bahwa konseling merupakan hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang, dimana konselor melalui hubungan itu dengan kemampuan-kemampuan khusus yang dimilikinya, menyediakan situasi belajar. Berdasarkan pada definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli (konselor/pendamping) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.

Konseling dalam penelitian ini yang dimaksud adalah konseling khusus dalam pemberian dukungan sosial kepada ODHA terkait HIV/AIDS yaitu konseling HIV/AIDS. Konseling HIV/AIDS merupakan hubungan interpersonal yang bersifat rahasia antara konselor dan konseli untuk memberikan dukungan sosial dan mengambil keputusan berkaitan dengan HIV/AIDS. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konseling khusus HIV/AIDS adalah komunikasi yang bersifat *face to face* antara konselor dan konseli yang

bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menghadapi stres dan mengambil keputusan berkaitan dengan HIV/AIDS.

ODHA merupakan sekelompok orang yang dinilai bermasalah, walaupun terkadang sebagian dari mereka belum menyadari bahwa dirinya bermasalah. Oleh karena itu muncul tidak hanya terhadap diri sendiri, tetapi juga terhadap orang lain karena berkaitan dengan penularan HIV/AIDS itu sendiri.

Konseli dari konseling khusus HIV/AIDS yaitu ODHA dan sebagian besar ODHA cenderung tertutup karena memiliki beban psikologis seperti tidak percaya diri, sedih, stres, galau bahkan depresi pada saat mengetahui dirinya berstatus sebagai ODHA sehingga diperlukan pendampingan melalui konseling HIV/AIDS agar dapat membantu ODHA agar tetap mendapatkan haknya untuk tetap hidup bermasyarakat, berdaya dan dapat mengurangi beban psikososial pada ODHA.

ODHA akan tetap hidup, berdaya dan dapat mengurangi beban psikososial apabila memiliki hubungan sosial yang berjalan dengan baik, jika ada dukungan dari lingkungan sosial. Dukungan sosial dapat membantu seseorang mengatasi stres karena di dalam dukungan sosial terdapat proses dialog dan pertukaran informasi. Salah satu bentuk dukungan sosial ODHA yaitu dukungan dari kelompok sosial dimana dukungan ini akan membuat ODHA merasa menjadi anggota dari sesama ODHA.

Komunikasi konseling bagi ODHA bertujuan untuk menolong ODHA agar tidak merasa dikucilkan dan sendiri dalam menghadapi masalah, membuka jalan untuk bertemu orang lain dan berteman, menolong ODHA menjadi lebih percaya diri dan merasa kuat, berfungsi sebagai wadah dalam melakukan kegiatan, mempertemukan orang dari berbagai latar belakang yang berbeda serta menambah saling pengertian dan toleransi. Selain itu juga dapat membantu untuk saling berbagi sumber daya, ide dan informasi seperti misalnya tentang pengobatan terbaru ataupun layanan dukungan setempat, meningkatkan kesadaran komunitas tentang keadaan yang dihadapi anggota kelompok.

Komunikasi konseling sebagai bentuk komunikasi antara konseli dan konselor merupakan sebuah proses transaksional yaitu konseling sebagai proses, komponen-komponennya saling terkait dan beraksi serta bereaksi secara

keseluruhan. Oleh karena itu komunikasi yang efektif dalam proses komunikasi konseling akan dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh dari segi proses, komponen dan komunikatornya. Proses tersebut juga melalui fase-fase sehingga disebut juga sebagai sebuah proses komunikasi konseling. Fase-fase tersebut adalah sebagai berikut.

1. Fase keterlibatan

Sebelum memasuki proses komunikasi konseling, konseli harus melibatkan diri dalam setiap proses yang akan dijalani. Keterlibatan konseli sangatlah penting karena hal tersebut merupakan tujuan utama konseling pada tahap awal. Salah satu kesulitan yang timbul dalam fase ini adalah tipe konseli yang sulit untuk melibatkan diri dalam proses konseling secara penuh. Hal tersebut yang perlu disiasati oleh konselor karena sangat penting dalam proses penggalian masalah. Konselor perlu menciptakan suasana komunikasi yang efektif, melalui komunikasi verbal yang bersifat dukungan, memberikan informasi ataupun secara nonverbal melalui kontak mata dan sikap yang bersahabat. Selain itu fase yang memicu keterlibatan konseli adalah suasana saat konseling yang dianggap nyaman oleh konseli. Hal tersebut tentu saja akan mempengaruhi kesiapan konseli dalam proses komunikasi konseling.

2. Fase penggalian

Dalam fase penggalian, konseli dituntut untuk membuka diri. Dengan demikian konselor dapat membimbingnya dengan keterampilan dalam memberikan respon/tanggapan khusus terhadap konseli. Keterlibatan konseli juga dapat diperoleh dengan memberikan respon terhadap isi pesan dan ekspresi konseli. Konselor yang efektif mampu menunjukkan kepada konseli bahwa konselor tersebut hadir bersama konselinya, serta menjadi pendengar sekaligus memberikan tanggapan terhadap pesan dan ekspresi konseli

3. Fase pemahaman

Dalam tahapan ini konseli dituntut untuk memahami posisinya sekarang, berkaitan dengan hendak dibawa kemana hidupnya. Pemahaman diri konseli berarti konseli mengakui dan menerima makna pribadi, masalah-masalah pribadinya, perasaan dan tujuannya. Pemahaman tersebut menggerakkan

konseli pada sebuah kesadaran tentang kemampuan dirinya sendiri untuk mengontrol dan bertanggung jawab atas seluruh masalah yang ada dalam hidupnya. Disini diperlukan kemampuan seorang konselor agar bisa memahami pribadi seorang konseli.

4. Fase tindakan

Fase tindakan ini, konselor dituntut untuk mengambil tindakan yang tepat. Permasalahan yang seringkali terjadi dalam fase ini yaitu bahwa konseli kebingungan dan banyak bergantung pada konselor. Oleh karena itu konselor harus dapat menyesuaikan ketergantungan demikian. Membimbing dapat diwujudkan dengan mendefinisikan tindakan yang tepat dalam pengembangan dan pemecahan masalah. Konselor membimbing konseli menggali beberapa alternatif untuk mencapai tujuannya. Konselor juga dapat membimbing konseli dengan membuat identifikasi, definisi, prioritas tertentu terhadap nilai-nilai pribadi yang relevan dengan tujuan yang dirumuskan (Robert & William, 1997, h. 11).

Sebagai bentuk komunikasi konseling, proses komunikasi konseling tidak luput dari kegiatan komunikasi antara konseli dan konselor yang efektif. Pendekatan komunikasi konseling yang efektif terlihat dari hal-hal berikut (DeVito, 1989, h. 259).

1. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan bentuk komunikasi dimana seseorang bersedia untuk mengungkapkan diri, dimana informasi yang biasanya disimpan, diungkapkan kepada orang lain. Dalam proses konseling, konselor mempertahankan pembukaan diri konseli melalui cara-cara berikut.

- a. Keterbukaan dilakukan dengan mempraktekkan keterampilan mendengarkan secara efektif yaitu konselor harus mendengarkan penuh perhatian, empati dan dengan pikiran yang terbuka
- b. Mendukung pembicara yaitu menunjukkan sikap mendukung terhadap konseli. Berkonsentrasi terhadap pengertian dan melakukan sikap empati, dalam hal ini tidak harus membuat evaluasi, namun harus

mendukung yang dapat diwujudkan dalam perilaku verbal dan nonverbal

- c. Memperkuat perilaku pembukaan diri, salah satunya dengan cara mempertahankan kontak mata, ketika berbicara dengan konseli
- d. Menjaga kerahasiaan yaitu sedapat mungkin meyakinkan konseli bahwa konselor yang bersangkutan dapat menjaga rahasia dengan baik
- e. Tidak mempergunakan pembukaan diri tersebut sebagai sarana senjata untuk melawannya

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk turut merasakan apa yang dialami oleh orang lain. Sikap empati konselor dapat ditunjukkan melalui pesan verbal dan juga nonverbal. Secara nonverbal empati tersebut diwujudkan dengan ekspresi wajah dan gerak-geriknya, juga melalui konsentrasi terpusat melalui kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan juga kedekatan fisik serta sentuhan dan belaian sebatasnya. Sedangkan secara verbal sikap empati tersebut dapat diwujudkan melalui merefleksi balik perasaan konseli, mengkomunikasikan pernyataan tentatif kepada konseli, konselor mempertanyakan pesan yang berbaur, dimana pesan verbal dan nonverbalnya bertentangan, konselor melakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa yang dirasakan oleh konseli.

3. Sikap mendukung

Komunikasi yang terbuka dan empat dalam proses komunikasi konseling juga harus diperkuat dengan suasana yang mendukung. Jika konseli dalam sebuah proses konseling merasa bahwa apa yang diungkapkan mendapat kritikan, diserang, maka otomatis konseli akan segan untuk melanjutkan sikap terbukanya dan enggan membuka dirinya.

4. Sikap positif

Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya seorang konseli. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan dan terdiri dari perilaku yang biasanya diharapkan, dinikmati dan dibanggakan. Dorongan yang positif mendukung citra pribadi dan akan membuat konseli merasa lebih

baik. sikap positif juga mengacu pada dua aspek komunikasi konseling. Pertama komunikasi antara konseli dan konselor terbina jika konselor tersebut memiliki sikap positif terhadap diri sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan

Komunikasi konseling akan lebih efektif apabila suasananya setara. Kesetaraan tersebut tidak dikomunikasikan secara verbal, tetapi antara konselor dan konseli memiliki kedudukan yang sama dan saling memberi penghargaan positif satu sama lainnya. Kesetaraan melihat perbedaan pendapat sebagai upaya dalam memahami perbedaan bukan upaya untuk menjatuhkan orang lain.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu berusaha untuk menuturkan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi (Sugiyono, 2017, h. 8). Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi di lapangan sebagai bahan kajian untuk menemukan kekurangan dan kelemahan sehingga ditentukan upaya penyempurnaan dan menganalisis serta menafsirkan suatu fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya dalam konteks ruang dan waktu, serta situasi lingkungan suatu bidang kajian secara alami (Sugiyono, 2017, h. 8). Penelitian ini tidak menjelaskan dalam bentuk angka, tetapi menjelaskan dalam bentuk kata-kata yang lebih menggambarkan keadaan atau proses kejadian. Penelitian ini menggambarkan secara obyektif tentang pelaksanaan konseling khusus bagi ODHA dalam memberikan dukungan sosial.

1.7.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Badgon dan Taylor (1999, h. 30) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif yaitu prosedur riset yang menghasilkan data kualitatif, berupa ungkapan hati, sikap, tingkah laku dan pendekatan yang mengarah pada keadaan serta individu-individu secara holistik.

Lebih lanjut Badgon dan Taylor menjelaskan bahwa metode ini dipergunakan dengan pertimbangan sebagai berikut.

- a. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda
- b. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden
- c. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dan banyak penajaman pengaruh tertentu terhadap pola-pola yang dihadapi

Moleong (1992, h. 6) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi serta catatan dan dokumen resmi lainnya.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variabel melekat dan dipermasalahkan (Arikunto, 2010, h. 88). Subjek dalam penelitian ini adalah pendamping pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta. Pendamping atau fasilitator ODHA berperan sebagai subyek penelitian yang representatif, memiliki kualitas dan ketepatan yang sesuai dengan karakteristik dari masalah penelitian serta metode penelitian yang digunakan. Cara tersebut dikenal dengan prosedur penelitian purposive yaitu sebagai sebuah strategi yang digunakan dalam menentukan informan paling umum dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2012, h. 107).

Selanjutnya subyek atau informan penelitian ini merupakan pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi. Adapun partisipan dalam penelitian komunikasi konseling ODHA pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta dalam memberikan dukungan sosial adalah sebagai berikut.

1. Pendamping atau fasilitator pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta yang merupakan subjek yang melakukan pendampingan ODHA dalam memberikan dukungan sosial.

2. Yayasan Victory Plus Yogyakarta sebagai lembaga yang bergerak dalam pelayanan terhadap ODHA, pengurus dari Yayasan akan menjadi informan dalam penelitian.
3. ODHA dalam hal ini yang mendapatkan dukungan sosial dari pendamping

1.7.4 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Teknik wawancara yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth interview*). Tujuan dari wawancara mendalam menurut Sugiyono (2017, h.115) adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi dan data secara rinci tentang garis besar permasalahan yang ditanyakan kepada ODHA dalam mendapatkan dukungan sosial pada yayasan Victory Plus dalam memberikan dukungan sosial dan pemberdayaan ODHA. Penulis menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah dipersiapkan untuk memastikan pembicaraan dalam wawancara tetap fokus pada permasalahan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Indranata, 2008, h. 134). Dalam penelitian kualitatif teknik ini berfungsi sebagai alat pengumpul data utama, karena pembuktian hipotesisnya dilakukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori atau dalil-dalil yang diterima kebenarannya, baik yang menolak maupun yang mendukung hipotesis tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data dokumentasi untuk yang bersumber pada dokumentasi tertulis berupa data struktur organisasi, foto-foto kegiatan serta profil dari Yayasan Victory Plus sesuai dengan keperluan penelitian dan pelengkap untuk mencari data-data yang obyektif dan konkret seperti data pengunjung dari setiap tahunnya, dokumentasi yayasan Victory Plus tahun sebelumnya. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang sejarah yayasan Victory Plus Yogyakarta, visi

dan misi, struktur organisasi, jumlah data ODHA di Yogyakarta dan pendamping serta foto-foto kegiatan ODHA baik di lingkungan yayasan maupun di luar yayasan.

1.7.5 Metode Analisis Data

Data merupakan bagian penting dan sentral dalam bagian penelitian. Data itu berkenaan dengan masalah, sedangkan masalah di representasi oleh konsep atau variabel penelitian. Oleh karena itu, jika ingin mendapatkan data penulis harus mengobservasi variable, yang merupakan representasi dari masalah yang ada. Masalah penelitian adalah objek yang dipelajari dalam objek penelitian. Fenomena atau masalah penelitian yang telah diabstraksi menjadi suatu konsep atau variabel disebut sebagai objek penelitian.

Setiap mengadakan penelitian terlebih dahulu ditentukan objek yang akan diteliti dan besarnya populasi yang ada. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari keseluruhan yang menjadi bagian dari sesungguhnya dari suatu penelitian (Rakhmat, 2015, h. 78). Obyek penelitian yang diambil oleh penulis adalah komunikasi konseling ODHA pada Yayasan Victory Plus Yogyakarta.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan wawancara langkah selanjutnya adalah mengolah data lalu menganalisis data yang telah terkumpul sesuai dengan permasalahannya. Metode yang dipakai adalah metode kualitatif yaitu digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Data kualitatif adalah data yang berbentuk data, kalimat, skema atau gambar (Sugiyono, 2017, h. 57). Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan kondisi penelitian berdasarkan data yang sebenarnya. Pengambilan data melalui metode wawancara dengan rumusan masalah yang telah diajukan, hasil wawancara selanjutnya dianalisis dan disimpulkan.

Moleong (2016, h. 280) menjelaskan bahwa analisis data bertujuan untuk menyederhanakan olahan data kualitatif yang disusun secara rinci melalui langkah-langkah sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi dicatat, kemudian catatan lapangan berisi informasi yang benar yang diperoleh di lapangan

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses dimana data yang diperoleh dari lapangan dilakukan reduksi dirangkum serta dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting serta disusun secara sistematis dengan tujuan agar data tersebut menjadi lebih mudah dipahami dan dikendalikan (Moleong, 2016, h. 288). Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil penelitian di lapangan. Dalam proses reduksi ini penulis tidak asal mengurangi data akan tetapi akan melakukan seleksi atau memilih data apa yang relevan dan memiliki makna. Penelitian ini akan memfokuskan pada pemecahan masalah penemuan pemaknaan atau menjawab pertanyaan penelitian, proses reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Proses reduksi data dilakukan pada waktu pengumpulan data berlangsung, penulis akan membuat ringkasan yang kemudian dilakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh dari Yayasan Victory Plus atau sumber lain yang memuat tentang komunikasi konseling ODHA, data-data yang telah didapatkan di lapangan dianalisa dengan menyusun hal-hal pokok yang dianggap penting bagi penelitian.

3. *Display* Data

Display data merupakan penyajian data atau laporan yang memberikan informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Moleong, 2016, h. 288). Dalam penelitian ini data disajikan secara sistematis berdasarkan fakta yang kemudian disusun untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Data dalam penelitian ini berupa teks atau tulisan, gambar atau skema dan bagan ataupun struktur organisasi dari hasil penyajian data dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan dilakukan sejak penelitian dimulai yaitu penulis mencari makna serta data yang dikumpulkannya, selanjutnya melakukan penarikan kesimpulan itu pada awal masih bersifat tentatif atau kabur dan diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan tersebut menjadi lebih mendasar (Moleong, 2016, h. 289). Penarikan kesimpulan dilakukan ketika pengumpulan data sudah selesai, kesimpulan yang telah ditarik masih harus diverifikasi berdasarkan hasil reduksi dan sajian data.

Dari tahapan-tahapan di atas merupakan langkah analisis data yang berkesinambungan pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum atau analisis dan pengumpulan data sebagai proses siklus dan interaktif merupakan upaya yang berlanjut dan terus menerus sehingga reduksi data, display data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling melengkapi.

